

6. CONSUMO

En este Capítulo de la Memoria sobre consumo, se analizan los datos estadísticos sobre los medios que se utilizan en la protección y defensa de los consumidores y usuarios en nuestra Comunitat, así como las políticas desarrolladas por la Generalitat Valenciana en esta materia.

6.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La normativa más importante en materia de defensa de los consumidores y usuarios es en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica dicho texto refundido.

En el año 2017, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se ha incorporado al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Además existen otras normas relevantes como el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, y el Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y se aprueba su estatuto.

En la Comunitat Valenciana, esta materia se regula en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y como normativa complementaria posterior, la Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Otra norma de interés, relacionada con la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, es el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, que regula el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. En este ámbito de participación, se destaca el papel desempeñado por el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, como una institución de participación en la que quedan representados los intereses de los consumidores y usuarios. En este sentido, cabe decir que desde su creación han participado algunas de las asociaciones de consumidores y usuarios con mayor presencia social en la Comunitat Valenciana como han sido la Unión de Consumidores de la Comunitat

Valenciana (UCCV), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius, Lucentum y Lledó, y en la actualidad la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

6.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el año 2017 sigue vigente el programa de protección de los consumidores de la UE para 2014-2020 que hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a los consumidores un alto nivel de protección jurídica.

Esta nueva política de consumidores de la Unión Europea se basa en los principios siguientes: proteger por medio de la legislación los derechos de los consumidores, garantizar que los derechos de los consumidores se adapten a los cambios económicos y sociales, garantizar la seguridad de cualquier producto comprado dentro del mercado único, y ayudar a elegir a partir de información clara, exacta y coherente.

El nuevo programa de consumo se centra en cuatro ámbitos clave: un mercado único de productos seguros en beneficio de los ciudadanos y en interés de las empresas y comercios competitivos; un mercado único en el que los ciudadanos estén bien representados por organizaciones eficaces de consumidores con capacidad para afrontar los retos del entorno económico actual; acceso más sencillo a los mecanismos de reparación en caso de problemas sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales largos y costosos, tanto para los consumidores como para el gasto público, y colaboración concreta y eficaz entre los organismos nacionales para apoyar la defensa de los derechos de los consumidores y ofrecerles asesoramiento.

6.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

6.3.1. Consultas y reclamaciones

En este apartado se comparan las consultas y reclamaciones efectuadas en la Comunitat Valenciana por los consumidores y usuarios en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo, pero solo se indican los datos de las realizadas ante la administración pública valenciana y ante las asociaciones y organizaciones de consumidores, no ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, ya que no se dispone de este último dato. *El CES-CV recomienda que se habiliten los mecanismos necesarios para poder disponer de esa información.*

En nuestra Comunitat, este tipo de consultas y reclamaciones pueden presentarse ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), ante los Servicios Territoriales competentes en las materias de turismo, comercio o de consumo y ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y

defensa de los consumidores y usuarios, siempre que se cumpla el requisito de ser socio de las mismas. En el caso de las reclamaciones, cuando se inicia un trámite en nombre de los consumidores para temas individuales, la ley obliga a esta condición de asociados, hecho que no es así en el caso de las consultas, puesto que cualquier consumidor sea o no asociado a una organización las puede realizar de manera gratuita.

En la Comunitat Valenciana, las principales asociaciones de consumidores y usuarios que realizan estos servicios son la Asociación de Consumidores y Usuarios en España (ACUSE), la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la C. Valenciana (ADICAE), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la Asociación Consum, S. Cooperativa Valenciana, Euroconsumo, la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción C. Valenciana (FACUA), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras TYRIUS, LUCENTUM, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Unión Independiente de Consumidores y Usuarios (UICU) y la Unión Asociativa de la C. Valenciana (UNAE).

6.3.1.1. Consultas

En el Cuadro III.6.1 y en el Gráfico III.6.1 se indica la cifra de consultas por sectores realizadas en 2017 por parte de los consumidores ante los organismos públicos competentes. En total, se han presentado 9.608 consultas, cifra que supone una disminución del 7,44% respecto a las 10.380 del pasado año.

Según se desprende del cuadro, los sectores que han experimentado mayor incremento de consultas en el año 2017 han sido el de Gestoría/Asesoría con un 237,50% de incremento, el de Juguetes con un 227,78% y el de Material de Limpieza y Aseo con un 214,29%. En el año anterior, los sectores con más aumento en las consultas fueron el de Material Informático con un 207,84% de incremento, el de Animales domésticos/Complementos con un 158,33% y el de Inmobiliarias con un 156,25%.

En sentido contrario, los sectores que han registrado un mayor descenso en el número de consultas en 2017 son el de Otros Servicios y el de Otros Bienes, con disminuciones del 65,81% y 62,09%, respectivamente. En el año anterior, los sectores con mayor variación negativa fueron los de Material Limpieza/Aseo, con una reducción del 46,15%, seguido del de Productos Milagros, que disminuyó un 42,42%.

En el año 2017, como en años anteriores, el sector con más consultas ha sido el de Teléfono, con 2.160 consultas que suponen el 22,48% del total. A continuación el sector de Bancos y Financieras, con 770 consultas que representan el 8,01% del total, el sector de Luz con 524 consultas, es decir, el 5,45%, y el de Gas, con 441 consultas que representan un 4,59% del total. En el año anterior, el sector con mayor número de consultas fue también el de Teléfono, con 3.060 consultas que eran el 29,48% del total. Los siguientes fueron el de Luz con 829 consultas y un 7,99%, Otros Servicios con 503 consultas y un 4,85%, y el de Grandes superficies comerciales con 479 consultas y un 4,61%.

Cuadro III.6.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2016-2017

Sectores	2017		2016		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	16/17
Agua	192	2,00	94	0,91	104,26
Gas	441	4,59	411	3,96	7,30
Luz	524	5,45	829	7,99	-36,79
Transporte	243	2,53	411	3,96	-40,88
Teléfono	2.160	22,48	3.060	29,48	-29,41
Correos y Telecomunicaciones	244	2,54	196	1,89	24,49
Otros Servicios Públicos	149	1,55	163	1,57	-8,59
Alimentación	104	1,08	49	0,47	112,24
Productos Milagro	29	0,30	19	0,18	52,63
Textil, Piel y Calzado	190	1,98	221	2,13	-14,03
Electrodomésticos	309	3,22	255	2,46	21,18
Vehículos	407	4,24	464	4,47	-12,28
Vivienda	263	2,74	141	1,36	86,52
Enseres del Hogar	169	1,76	191	1,84	-11,52
Material Limpieza/Aseo	22	0,23	7	0,07	214,29
Material Informático	186	1,94	157	1,51	18,47
Animales Domesticos/Complem.	48	0,50	31	0,30	54,84
Otros Bienes	80	0,83	211	2,03	-62,09
Juguetes	59	0,61	18	0,17	227,78
Tintorerías	93	0,97	48	0,46	93,75
Grandes Superficies Com.	303	3,15	479	4,61	-36,74
Taller Repar. Vehículos	386	4,02	348	3,35	10,92
S.A.T.	261	2,72	157	1,51	66,24
Gasolineras/Est. Servicio	95	0,99	61	0,59	55,74
Servicios Sanitarios	414	4,31	294	2,83	40,82
Hostelería	189	1,97	231	2,23	-18,18
Enseñanza	86	0,90	66	0,64	30,30
Agencias de Viajes	174	1,81	119	1,15	46,22
Repar. y mat. hogar S.A.D.	151	1,57	138	1,33	9,42
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	56	0,58	33	0,32	69,70
Ventas Fuera Establ. Comercial	117	1,22	138	1,33	-15,22
Bancos y Financieras	770	8,01	423	4,08	82,03
Seguros	345	3,59	316	3,04	9,18
Gestoría/Asesoría	54	0,56	16	0,15	237,50
Inmobiliarias	123	1,28	82	0,79	50,00
Otros Servicios	172	1,79	503	4,85	-65,81
Total	9.608	100,00	10.380	100,00	-7,44

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.1



Seguidamente se incorporan tres gráficos con los datos de las consultas por sectores y por provincias de la Comunitat Valenciana.

El Gráfico III.6.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de Alicante, cuyo total en el año 2017 ha sido de 2.647. En el mismo, se aprecia como los sectores con más consultas han sido el de Teléfono con 868 consultas, el de Bancos y Financieras con 244 consultas, el de Grandes Superficies Comerciales con 190 consultas, y el de Luz con 152 consultas.

En la provincia de Castellón, cuya información aparece representada en el Gráfico III.6.3, los cuatro sectores más consultados son los mismos que en Alicante. Así, aparece un total de 1.952 consultas y los sectores con más consultas han sido en 2017 el de Teléfono con 604, el de Bancos y Financieras con 161, y los sectores de Luz y de Grandes Superficies comerciales, con 105 consultas cada uno.

Y finalmente, en el Gráfico III.6.4 se indica el número de consultas de la provincia de Valencia, que presenta un total de 5.009 en el año 2017, donde los sectores con más consultas han sido el de Teléfono con 688 consultas, el de Bancos y Financieras con 365 consultas, el sector de Gas con 277 consultas, y el de Servicios Sanitarios con 276 consultas.

Gráfico III.6.2

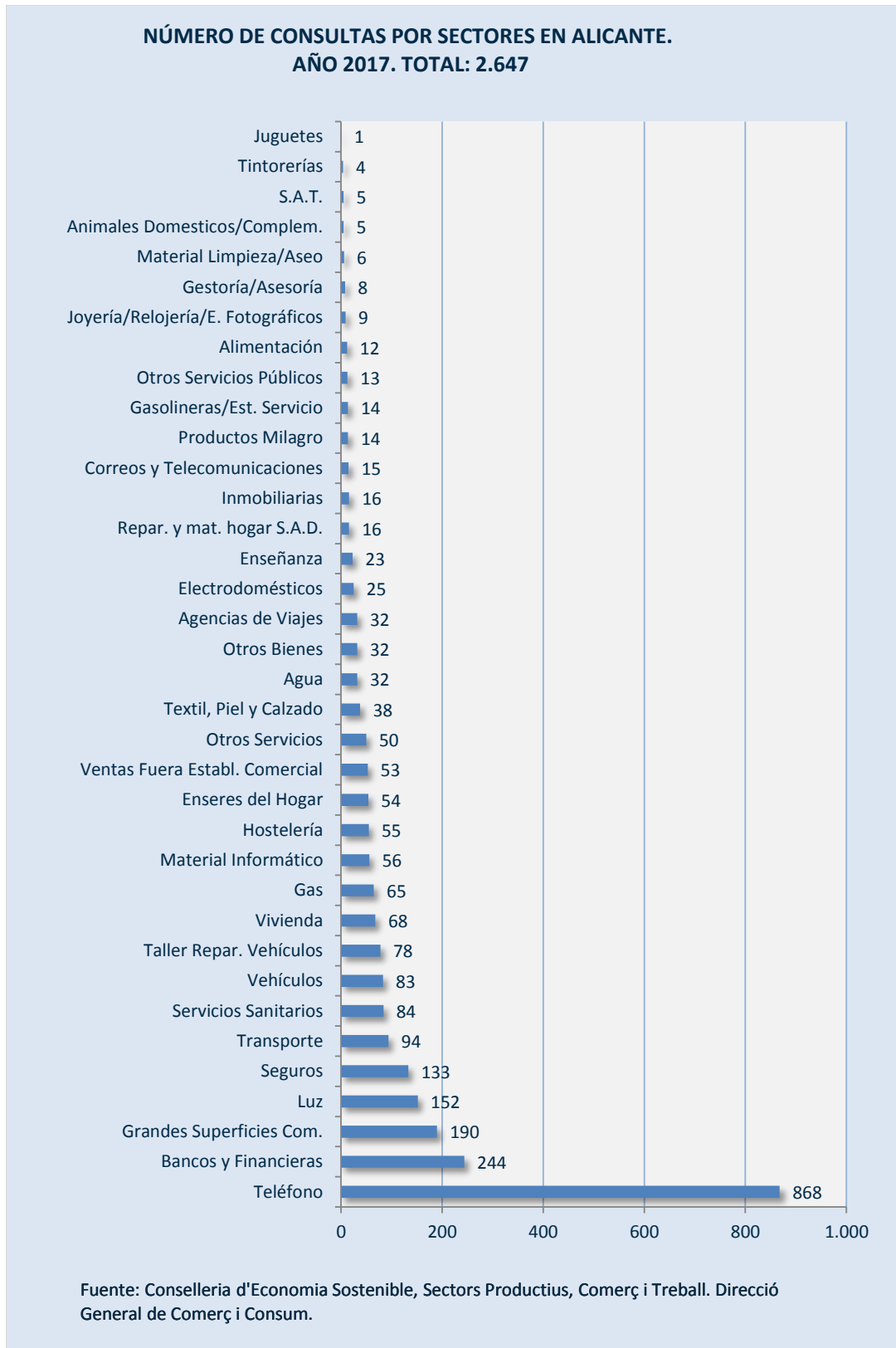
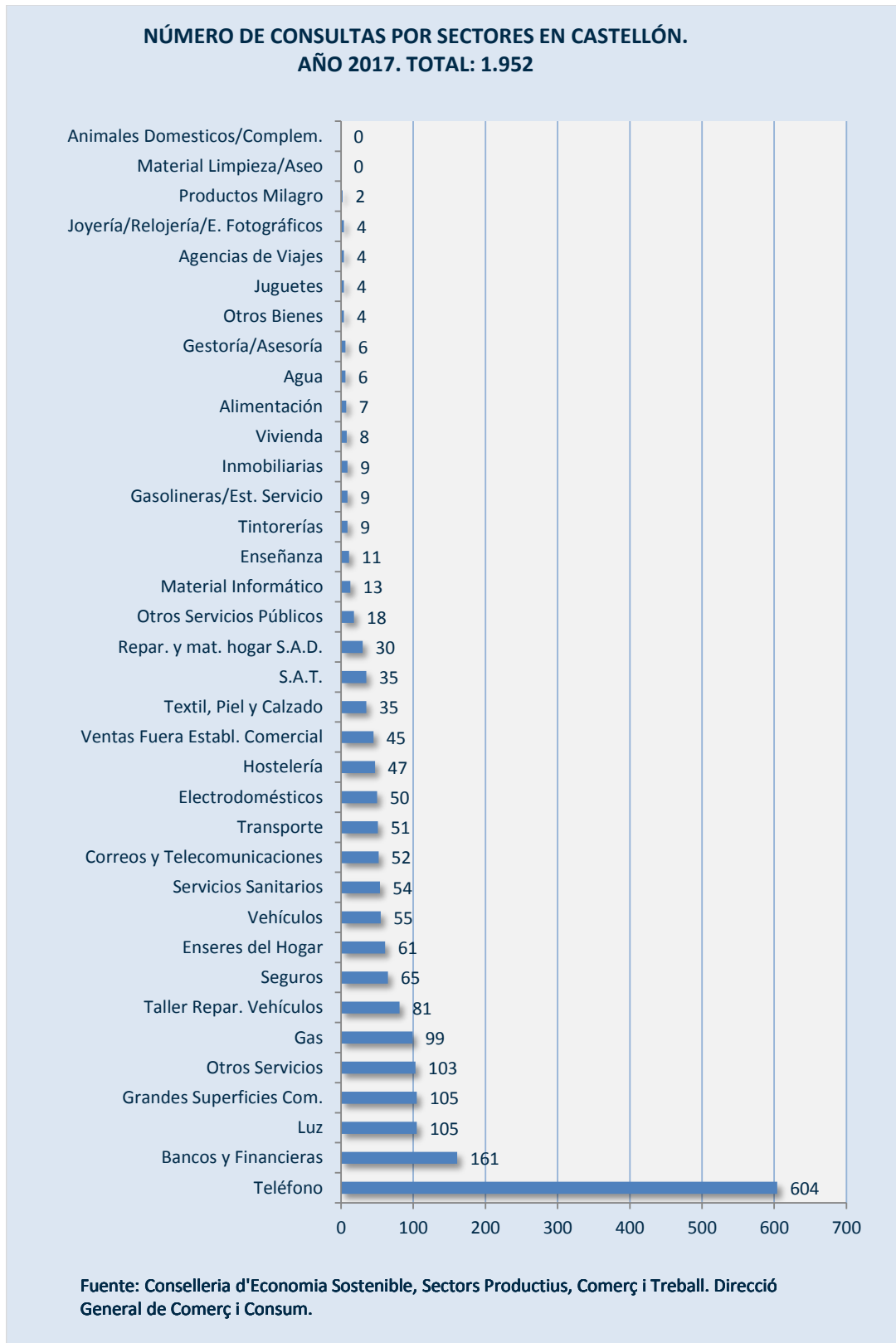
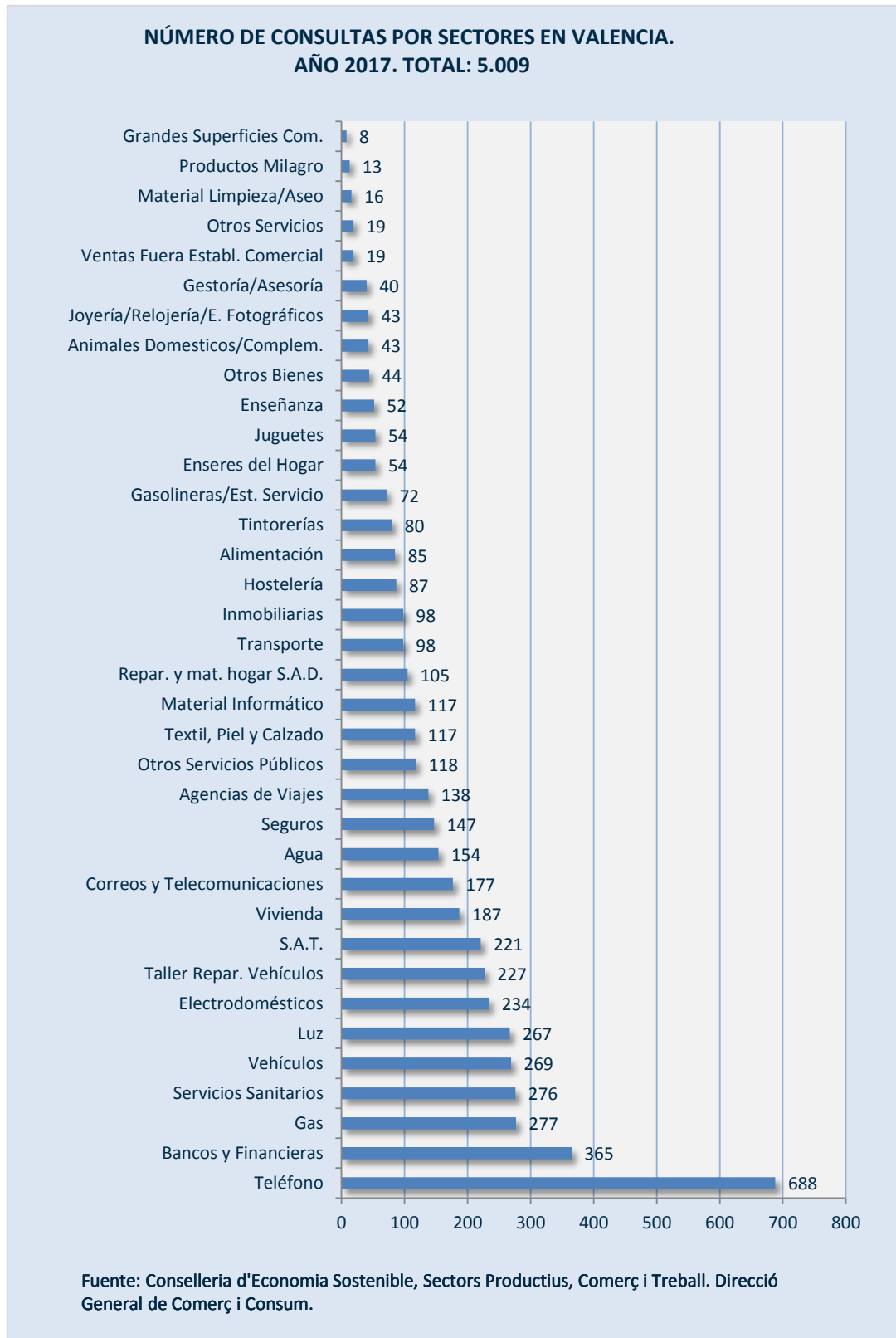


Gráfico III.6.3



Gráfico III.6.4



El Cuadro III.6.2 recoge de forma resumida los datos sobre las consultas que se han realizado ante los Servicios Territoriales de Consumo, por provincias. En el mismo, se aprecia, tal y como se apunta en párrafos anteriores, que el total de consultas ascendió a 9.608, con una disminución del 7,44% sobre las 10.380 consultas del pasado año.

Al analizar por provincias, se observa como en la provincia de Alicante se realizaron 2.647 consultas, 1.952 en la provincia de Castellón y 5.009 en la de Valencia. De este total, 2.160 corresponden al sector de Teléfono (22,48%) y 770 a Bancos y Financieras (8,01%).

Cuadro III.6.2

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2016-2017

	2017	2016	Dif. 17-16
Alicante	2.647	5.043	-47,51%
Castellón	1.952	1.673	16,68%
Valencia	5.009	3.664	36,71%
Comunitat Valenciana	9.608	10.380	-7,44%

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Direcció General de Comerç i Consum.

En cuanto a las consultas presentadas en las asociaciones de consumidores y usuarios, en el año 2017 en la Comunitat Valenciana, se debe indicar que sumaron un total de 38.679 (27.973 el año anterior), que correspondieron: 18.843 (49%) en AVACU; 7.907 (20%) en la UCCV; 7.211 (19%) en ADICAE; 3.593 (9%) en FACUA; 749 (2%) en TYRIUS; 245 (1%) en LUCENTUM y 131 en UNAE.

Por sectores, el total de 38.679 consultas en asociaciones de consumidores se ha distribuido del siguiente modo: 13.006 del sector de Bancos y Financieras, el más consultado con un 33,6% del total; 5.695 de Otros Servicios con un 14,72%; 5.141 consultas del sector Vivienda, con un 13,3%; 3.678 consultas sobre Teléfono, con un 9,5% del total; 2.165 sobre Seguros, con un 5,6%; 1.248 del sector de Energía eléctrica, con un 3,2%; 1.055 sobre Vehículos, con un 2,7% y 6.691 consultas del resto de sectores, que en conjunto representan el 17,3% de las consultas.

En este contexto, para su mejor comprensión, se debe tener en cuenta que el tipo de consultas que tienen relación con Bancos y entidades financieras, especialmente las realizadas ante las asociaciones, están relacionadas con las reclamaciones por adquisición de participaciones preferentes y acciones. Las

consultas sobre el servicio de Teléfono se refieren normalmente al tipo de facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal. Respecto a las del sector del sector de Energía eléctrica suelen estar relacionadas con las anomalías en la facturación o con el suministro.

6.3.1.2. Reclamaciones y denuncias

En el Gráfico III.6.5, se indica el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana. En 2017 se han presentado 12.331 denuncias y reclamaciones, que representan una disminución del 1,89% respecto a las 12.568 del año anterior. Debe destacarse en este epígrafe que se trata de dos procedimientos diferentes. La denuncia tiene por objetivo defender los intereses generales, no individuales, y corregir y prevenir las conductas ilícitas contrarias a lo establecido en la normativa de consumo y, en caso de que se aprecie una infracción, puede llevar a la imposición de una sanción. Por su parte, la reclamación, además de ser de interés y carácter individual, es un procedimiento mediante el cual un usuario solicita a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada, ya que considera que sus derechos no han sido respetados.

En el año 2017, en conjunto, el sector con más reclamaciones y denuncias es el de Teléfono con 2.819 (22,86%), al que le sigue el de Bancos y Financieras con 903 (7,32%) y el de Otros Servicios, con 846 (6,86%). En 2016, los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 2.460 (19,57%), al que le siguió el de Talleres de reparación de vehículos con 998 (7,94%) y el de Grandes Superficie Comerciales, con 823 (6,5%).

En este sentido, el CES-CV, una vez más, vuelve a mostrar su preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana relacionadas con el sector de Teléfono, hecho que confirma la insatisfacción generada por este tipo de servicio básico. Además, tras la constatación de esta realidad apreciada en Memorias anteriores y atendiendo a la reiterada y real preocupación sobre este sector, se vuelve a instar a la Administración Pública valenciana a tomar las medidas necesarias y eficaces con la finalidad de evitar y corregir esta preocupante situación.

En el Cuadro III.6.3 se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se han presentado en la Comunitat Valenciana durante el año 2017 en materia de consumo, que presentan, como ya se ha dicho, una cifra total de 12.331, de las que 10.647 son reclamaciones y 1.684 son denuncias. Se analiza a continuación por separado unas y otras.

Las reclamaciones ascendieron a 10.647, que se distribuyeron del siguiente modo: 2.045 en Alicante, 1.447 en Castellón y 7.155 en Valencia. Por sectores, el más numeroso fue el sector de Teléfono con 2.732 reclamaciones (25,66%), al que le siguió el de Bancos y Financieras con 886 reclamaciones (8,32%). En este último sector, es importante señalar la existencia de otras vías de reclamación cuyos datos

no aparecen recogidos en las cifras aportadas por la Direcció General de Comerç i Consum. Cabe indicar aquí que Banca, Bolsa y Seguros están excluidas del sistema arbitral autonómico de resolución de conflictos, y este es un hecho que incide sin duda en el número de reclamaciones presentadas en la Comunitat Valenciana en este sector.

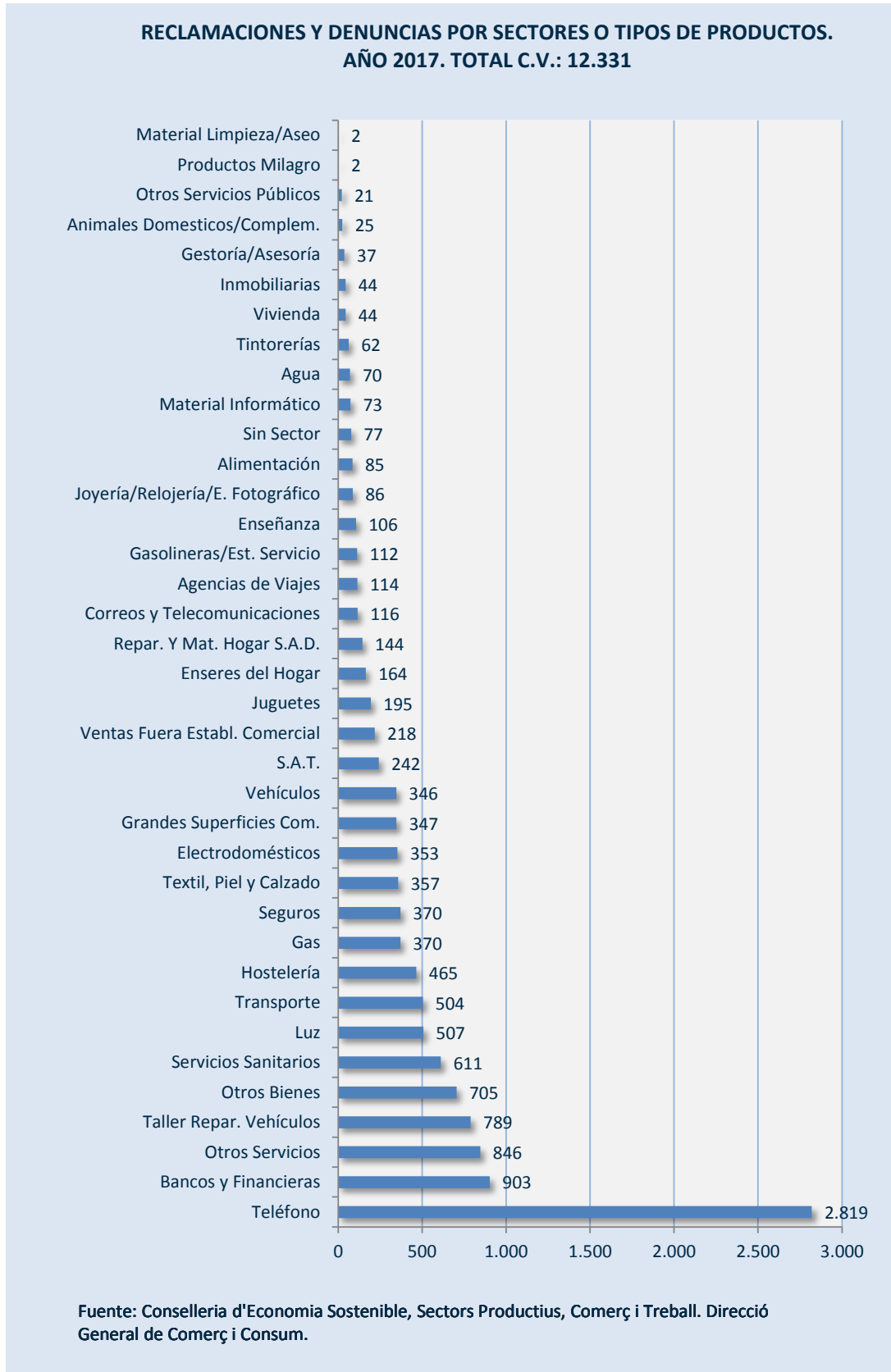
En cuanto a las denuncias, en la provincia de Alicante, sumaron 1.095, en la de Castellón 194 y en la de Valencia 395. Al analizar por sectores, se observa como el de Talleres de reparación de vehículos tuvo 324 denuncias (19,24%), al que le siguieron las 204 denuncias en Otros Bienes (12,11%) y las de Otros Servicios con 193 denuncias (11,46%).

En el año 2017, las reclamaciones y denuncias presentadas ante las asociaciones de consumidores y usuarios sumaron un total de 9.326, casi el doble que el año anterior. Del total, corresponden 7.645 a reclamaciones y 1.681 a denuncias, frente a las 4.580 reclamaciones y 260 denuncias del año anterior. De la cifra total de 7.645 reclamaciones, 848 (11,09%) se resolvieron por mediación positiva.

Por asociaciones, en el año 2017 en UCCV se presentaron 3.159 reclamaciones y 32 denuncias; en ADICAE, ninguna reclamación y 1.606 denuncias; en CONSUM 1.490 reclamaciones y ninguna denuncia; en AVACU, 1.419 reclamaciones y ninguna denuncia; en FACUA, 1.273 reclamaciones y 41 denuncias, en TYRIUS, 131 reclamaciones y 2 denuncias; en LUCENTUM, 121 reclamaciones, y en UNAE, 52 reclamaciones.

Por sectores, los mayores números de reclamaciones presentadas en asociaciones en 2017 fueron 2.293 sobre Bancos y financieras, lo que significa el 30% del total de reclamaciones, 914 sobre Teléfono (12%), 329 sobre Energía eléctrica (4,3%), 283 sobre Seguros (3,7%), 208 reclamaciones sobre Vehículos (2,7%) y 194 reclamaciones sobre Vivienda (2,5%). El resto de sectores registró en conjunto 3.424 reclamaciones que representan un 44,8% del total.

Gráfico III.6.5



Cuadro III.6.3

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
 COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2017**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	5	3	-	8	21	-	48	69
Agua	-	-	2	2	12	4	52	68
Gas	23	10	4	37	55	86	192	333
Luz		3	5	8	72	80	347	499
Transporte	20	1	4	25	111	48	320	479
Teléfono	49	23	15	87	498	429	1.805	2.732
Correos y Telecomunicaciones	-	3	1	4	13	42	57	112
Otros Servicios Públicos	1	-	-	1	3	14	3	20
Alimentación	25	1	5	31	3	5	46	54
Productos Milagro	-	-	-	-	-	2	-	2
Textil, Piel y Calzado	58	8	22	88	57	31	181	269
Electrodomésticos	12	3	7	22	26	36	269	331
Vehículos	29	11	13	53	67	42	184	293
Vivienda	4	2		6	13	5	20	38
Enseres del Hogar	40	4	50	94	6	41	23	70
Material Limpieza/Aseo	-	-	-	-	2	-	-	2
Material Informático	-	-	-	-	1	10	62	73
Animales Domésticos/Complem.	1	2	2	5	4	-	16	20
Otros Bienes	93	45	69	207	33	2	463	498
Juguetes	90	7	50	147	15	3	30	48
Tintorerías	7	2	-	9	6	6	41	53
Grandes Superficies Com.	33	12	28	73	100	90	84	274
Taller Repar. Vehículos	297	13	14	324	95	57	313	465
S.A.T.	9	3	2	14	31	23	174	228
Gasolineras/Est. Servicio	5	1	6	12	26	7	67	100
Servicios Sanitarios	31	5	5	41	129	43	398	570
Hostelería	33	8	12	53	117	32	263	412
Enseñanza	2	1	2	5	28	9	64	101
Agencias de Viajes	9	1	3	13	13	3	85	101
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	9	7	6	22	10	13	99	122
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	14	2	3	19	23	3	41	67
Ventas Fuera Establ. Comercial	48	1	14	63	62	36	57	155
Bancos y Financieras	6	3	8	17	168	111	607	886
Seguros	3	2	3	8	65	38	259	362
Gestoría/Asesoría	-	-	-	-	12	5	20	37
Inmobiliarias	1	-	2	3	14	8	19	41
Otros Servicios	138	7	38	183	134	83	446	663
Total	1.095	194	395	1.684	2.045	1.447	7.155	10.647

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum.

6.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo encuentra su regulación en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Este sistema se configura como una vía conveniente y fácil para la resolución de los conflictos relacionados con las materias de consumo entre los profesionales o las empresas y los usuarios o consumidores.

Las principales características de este sistema son las siguientes: es una forma extrajudicial de resolución de conflictos, vinculante, un sistema institucional, gratuito, voluntario, sencillo, flexible, rápido y sobre todo antiformalista que se resuelve en equidad. Su decisión tiene carácter ejecutivo y se denomina laudo, con la misma eficacia que tiene una sentencia judicial.

El Estatuto de Consumidores de la Comunitat Valenciana, aprobado por Ley 1/2011 de 22 de marzo, en su artículo 79, regula este sistema arbitral de resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre los consumidores y los empresarios o profesionales, sin la necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia. El sistema se organiza en Juntas Arbitrales de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En nuestra Comunidad, la Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Con arreglo a dichas bases, para el ejercicio de 2017 se convocaron las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía mediante la Resolución de 16 de mayo de 2017 de la misma Conselleria. Estas ayudas van dirigidas, entre otros, a entidades locales y asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios. Entre las actividades subvencionables para estas entidades, asociaciones y federaciones se detalla expresamente las actividades dirigidas a la adhesión de empresas/comercios/profesionales a las juntas arbitrales de consumo con sede en la Comunitat Valenciana. Las bases reguladoras indican que serán subvencionables los gastos, externos al solicitante o a la entidad solicitante, relativos a las campañas o acciones específicas para la obtención de nuevas adhesiones al sistema arbitral de consumo. Con la misma finalidad de promoción del sistema arbitral de resolución de conflictos, y de acuerdo con las bases de concesión de la subvención, se conceden 5 puntos en los criterios de valoración para las Pymes comerciales o artesanas que estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana.

En la Comunitat Valenciana, las solicitudes de arbitraje se registran en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y en los Servicios Territoriales de Turismo, de Comercio o de Consumo. Las sedes de las mismas se encuentran en la ciudad de Valencia, la correspondiente a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana; y en las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón están sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

Cuadro III.6.4

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA
 COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2017**

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	464
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	519
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	449
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.324
Total Solicitudes de arbitraje 2017	2.756
Total Solicitudes de arbitraje 2016	3.123
Incremento años 16-17	-11,75%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	90
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	198
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	81
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	97
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2017	466
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2016	649
Incremento años 16-17	-28,20%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	399
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	34
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	133
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	919
Total Audiencias arbitrales celebradas 2017	1.485
Total Audiencias arbitrales celebradas 2016	1.706
Incremento años 16-17	-12,95%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	383
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	31
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	130
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	830
Total Expedientes resueltos por Laudos 2017	1.374
Total Expedientes resueltos por Laudos 2016	1.603
Incremento años 16-17	-14,29%

.../...

.../...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.990
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.927
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	2.219
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	13.656
Total Adhesiones 2017	23.792
Total Adhesiones 2016	23.552
Incremento años 16-17	1,02%
Tipología de los Laudos dictados	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total	32,64%
Estimatorios parcialmente	31,85%
Conciliatorios	5,22%
Desestimatorios	26,63%
No entran asunto	3,66%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total	12,90%
Estimatorios parcialmente	45,16%
Conciliatorios	19,35%
Desestimatorios	22,58%
No entran asunto	0,00%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	26,15%
Estimatorios parcialmente	26,15%
Conciliatorios	17,69%
Desestimatorios	26,92%
No entran asunto	3,08%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	45,90%
Estimatorios parcialmente	25,06%
Conciliatorios	7,23%
Desestimatorios	21,45%
No entran asunto	0,36%
Modalidades de los Laudos dictados	
Unanimidad	94,61%
Conciliación	4,73%
Mayoría	0,66%

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum

Las solicitudes de arbitraje, así como las reclamaciones y consultas, también pueden presentarse ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios, con la condición de ser socio de estas. Las asociaciones que han participado en el arbitraje en el año 2017 son: la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras TYRIUS y LUCENTUM, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), CONSUM, la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la C. Valenciana (ADICAE), la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción C. Valenciana (FACUA) y la Unión Asociativa de la C. Valenciana Especializada en Consumo y Calidad de Vida (UNAE).

En nuestra Comunitat, en el año 2017, las asociaciones de consumidores y usuarios participaron en un total de 505 intervenciones en materia de arbitraje (698 en el año anterior), de las que 207 fueron solicitudes de arbitraje y 298 participaciones en audiencias. Según los datos oficiales facilitados por la Conselleria, si bien hay que advertir que algunos aparecen como no disponibles, por asociaciones, UCCV registró 76 solicitudes de arbitraje y 155 audiencias, con un total de 231 intervenciones; ADICAE participó en un total de 59 intervenciones, que fueron todas ellas solicitudes de arbitraje; TYRIUS registró 4 solicitudes de arbitraje y 48 audiencias, con un total de 52 intervenciones; LUCENTUM participó en un total de 52 solicitudes de arbitraje; Consum registró 49 participaciones en audiencias; FACUA registró en total 39 intervenciones, 3 solicitudes de arbitraje y 36 participaciones en audiencias; AVACU intervino en 13 solicitudes de arbitraje y UNAE tuvo 10 participaciones en audiencias.

El Cuadro III.6.4 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana en 2017. En este año, las solicitudes de arbitraje que se han presentado han disminuido en un 11,75% en relación al año 2016, pasando de 3.123 solicitudes del año anterior a las 2.756 del año 2017.

En este contexto, cabe decir que la mayoría de estas solicitudes de arbitraje son del sector de Teléfono, con 1.467 solicitudes que representan el 53,23% del total, seguido del sector de suministros básicos: agua, electricidad y gas, con un total de 243 reclamaciones, un 8,82%.

En el año 2017, por Juntas Arbitrales de Consumo, se puede constatar que del número total de 2.756 solicitudes de arbitraje, se solicitaron 464 en la Junta Arbitral de Alicante, 519 en la Junta de Benidorm, 449 en la de Castellón y 1.324 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

El arbitraje virtual es el que solicita el consumidor por medio de Internet y en la Comunitat Valenciana, la Generalitat inició un proyecto que se denominaba "Arbitraje Virtual de Consumo" que ha podido permitir el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluyendo la fase de Audiencia, citándose las partes y celebrando la misma por video-conferencia.

El número de arbitrajes virtuales en nuestra Comunitat, en el año 2017, ascendió a 205, cifra superior a los 137 arbitrajes virtuales del año anterior. Se distribuyeron de la siguiente manera: 33 ante la JAC de Alicante, 32 ante la JAC de Benidorm, 48 ante la JAC de Castellón, 6 ante la OMIC de Alcoi, 27 ante la OMIC de Alzira, 14 ante la OMIC de Cullera, 2 ante la OMIC de Dénia, 7 ante la OMIC de Elx, 3 en la OMIC de Ontinyent, 18 en la OMIC de Gandia y 15 en la OIMC de Xàtiva.

En el Cuadro III.6.4, en lo relativo a los expedientes que se han resuelto por mediaciones previas a la realización de arbitraje, se aprecia una disminución del 28,20% respecto al año anterior, pasando de 649 mediaciones de 2016 a las 466 del año 2017. A destacar el número de mediaciones celebradas en la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm, 198, que supone el 42,49% del total. Además, a pesar de la reducción en el total de mediaciones en la Comunitat Valenciana, la de Benidorm es la única Junta que ha aumentado el número de expedientes resueltos por mediación en 2017 respecto al año anterior.

En 2017, en cuanto a las audiencias arbitrales celebradas, se observa una disminución del 12,95%, pasando de las 1.706 audiencias de 2016 a las 1.485 del año 2017.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2017, por laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia una disminución del 14,29%, pues de los 1.603 laudos del año 2016 se ha pasado a 1.374 en 2017. Al analizar por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 383 laudos, en la de Benidorm 31, en la de Castellón 130 y 830 en la Junta de la Comunitat Valenciana, sita en Valencia.

En el año 2017, en relación a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se constata un aumento del 1,02%, ya que de las 23.552 adhesiones del año anterior, se ha pasado a 23.792 adhesiones en 2017. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se presentaron 5.990 adhesiones, en la de Benidorm 1.927, en la de Castellón 2.219 y 13.656 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

Una vez más, sobre la modalidad de los laudos dictados, se ha comprobado que en todas las Juntas Arbitrales de Consumo, el porcentaje de laudos estimatorios, total o parcialmente, ha sido superior al de laudos desestimatorios. En total, de las 1.374 reclamaciones resueltas por laudos en 2017 en la Comunitat Valenciana, 922 han sido por laudo estimatorio total o parcialmente, es decir, favorables a la persona reclamante, cifra que supone el 67,10% del total de los laudos dictados.

Al analizar estos datos por Juntas Arbitrales, se observa como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de laudos estimatorios total o parcialmente fue de un 64,49%, la de desestimatorios de un 26,63% y la de conciliatorios de un 5,22%. En la Junta de Benidorm se estimó total o parcialmente el 58,06% de los laudos, se desestimó un 22,58% y se concilió el 19,35%. En la Junta de

Castellón, los laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron un 52,3%, los desestimatorios un 26,92% y los conciliatorios un 17,69%. Y finalmente en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, los laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 70,96%, los desestimatorios del 21,45%, y los conciliatorios del 7,23%.

En el año 2017, la tipología del voto de los laudos fue mayoritariamente por unanimidad, en esta ocasión con un porcentaje del 94,61%, del 4,73% de conciliación y del 0,66% por mayoría.

A pesar del descenso global observado en la actividad arbitral de consumo en la Comunitat Valenciana en el año 2017, el Comité Econòmic i Social quiere destacar las ventajas de este mecanismo de resolución de conflictos en materia de consumo como sistema alternativo a la vía judicial, sencillo, rápido, asequible y gratuito para el consumidor. Además, el hecho de que en 2017 el 67% de los laudos dictados en la Comunitat hayan sido de carácter estimatorio (es decir, favorables al consumidor total o parcialmente) junto al carácter vinculante y ejecutivo de los laudos, avala al arbitraje como método eficaz para la resolución de conflictos en materia de consumo.

6.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Direcció General de Comerç i Consum es el departamento de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat que se encarga de llevar a cabo los programas en materia de consumo.

La Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Dichas subvenciones van destinadas a acciones que incrementen la competitividad, la innovación y la calidad en estos sectores económicos y la información del consumidor, así como el apoyo a actuaciones de defensa de los consumidores de la Comunitat Valenciana.

Con arreglo a dichas bases reguladoras, la Resolución del 16 de mayo de 2017, del Director General de Comercio y Consumo convocó las ayudas económicas en materia de comercio, consumo y artesanía para el ejercicio 2017.

Otra resolución de interés en la materia en 2017 fue la Resolución del 3 de abril de 2017, del conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball por la que se convocaron los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2016-2017 "Consumópolis 12: Internet: ¿Haces un uso responsable?"

En el Cuadro III.6.5, se indican las actividades llevadas a cabo por parte de la Direcció General de Comerç i Consum en el año 2017, en materia de consumo.

Este cuadro recoge la información sobre la actividad, el tipo de acción y el número de acciones realizadas y su repercusión. Las actividades desarrolladas que se contienen en el mismo Cuadro son las siguientes: Acciones informativas; OMIC's y Asociaciones de Consumidores; Hojas de reclamaciones; Formación básica y especializada de la población adulta; Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

En cuanto a las acciones informativas el día mundial de los Derechos de los Consumidores se llevaron a cabo jornadas sobre consumo responsable y charlas informativas en distintas localidades de la Comunitat Valenciana.

Según se observa, en el año 2017, las Hojas de reclamaciones distribuidas suman un total de 48.880,36 euros, cifra superior a los 45.123,61 euros de 2016.

En cuanto a la formación, dentro del Plan de formación ciudadana online se han realizado dos ediciones en valenciano y dos en castellano del curso "Las reclamaciones de Consumo", en red, con un total de 227 participantes.

Dentro del Plan interadministrativo de formación técnica especializada se han impartido dos seminarios técnicos sobre "La nueva legislación en materia de procedimiento administrativo, sector público y transparencia. Especial incidencia en el ámbito de consumo". Los seminarios han tenido lugar en Alicante y Valencia y han contado con un total de 79 participantes.

En cuanto al concurso de consumo responsable "Consumópolis 12: Internet: ¿haces un uso responsable?" es una iniciativa que promueve la educación del consumidor utilizando las tecnologías y una metodología cooperativa. Se desarrolla casi íntegramente a través de internet y ofrece diferentes tipos de actividades que se plantean en varias situaciones relacionadas con el consumo, como hábitos de consumo, productos y servicios, transporte, publicidad, nuevas tecnologías, alimentación o consumo ético. Este concurso es una iniciativa de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y las Comunidades Autónomas participantes, cuyo objetivo es reflexionar, de forma consciente, crítica y solidaria sobre distintos aspectos del consumo responsable, mediante la realización de las actividades que se proponen en el concurso, que cuenta con una convocatoria autonómica.

En la convocatoria de 2017, que ha contado en la Comunitat Valenciana con 169 equipos participantes y 845 escolares registrados, se ha pretendido invitar al estudio y reflexión sobre las vías de acceso a internet, las maneras de usar las redes sociales, los tipos de productos consumidos, las TIC utilizadas y sus riesgos, la compra segura y responsable, los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y las formas de pago seguro. En esta duodécima edición, los alumnos y alumnas participantes, en cursos comprendidos desde el tercer ciclo de

Educación Primaria hasta el cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria, han trabajado por equipos de cinco participantes, en dos fases. En la primera han realizado un recorrido por un tablero virtual con preguntas que el alumnado debía responder correctamente, y en la segunda debían elaborar un blog reflejando el uso responsable de internet y de las TIC.

Cuadro III.6.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2017

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	Jornadas sobre consumo responsable y charlas informativas en distintas localidades.
OMICS y Asociaciones de Personas Consumidoras	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	85 Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	3 Federaciones y 18 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.
Hojas de Reclamaciones	*Distribución de blocs de Hojas de Reclamaciones	Importe 48.880,36 euros
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación online	4 ediciones curso "Las reclamaciones de Consumo". Dos grupos por edición: valenciano y castellano. 227 participantes.
	* Formación técnica especializada	La nova legislació en matèria de procediment administratiu , sector públic i transparència. Especial incidència en l'àmbit de consum. Alacant i València con 79 participants
Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.	* Programa de educación del consumidor en la escuela	
	* Concursos y certámenes	
	- Consumópolis 12, concurso nacional anual de consumo responsable.	Finalistas 10 centros educativos de la C.V. con 205 alumnos y alumnas. Premio Nacional Categoría Tercer Ciclo Educación Primaria del Inc. CEIP "RAFAEL MATEU CAMARA"

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum

En esta edición del concurso, siete equipos han sido galardonados en la Comunitat Valenciana con premios dotados con 500 y 800 euros, según las categorías. Los equipos ganadores pertenecen a los centros CEIP Rafael Mateu Cámara, de Valencia; Centre Educatiu La Palma, de Paterna; IES Sixto Marco, de

Elche; e IES Tierno Galván, de Moncada. También se ha concedido un premio especial de 300 euros al docente que ha coordinado el mayor número de equipos, perteneciente al Centre Educatiu La Palma, de Paterna. Además, el CEIP Rafael Mateu Cambra de Valencia ha resultado ganador de la fase nacional en la categoría de Educación Primaria con su equipo “OMG”.

Respecto a la formación en materia de consumo realizada en la Comunitat Valenciana, además de la organizada por la Conselleria, se debe señalar la importante labor de formación que se realiza a través de las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, mediante múltiples campañas informativas, jornadas, talleres, charlas, etc.

La Direcció General de Comerç i Consum, además del desarrollo de los programas en materia de consumo, realiza la función del Servicio de Inspección y Sanciones. A continuación, en el Cuadro III.6.6 se indican los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2017 que ascendieron a un total de 32.829 actas de inspección, que representan una disminución de un 5,49% respecto a las 34.737 actas del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa como en la Comunitat Valenciana, el mayor número de ellas son negativas, con un total de 31.747, cifra que es el 96,7% del total. Por provincias, las actas negativas se reparten del siguiente modo: 10.148 en Alicante, 10.397 en Castellón y 11.202 en Valencia. Las actas de tomas de muestras sumaron 135, un 0,41% del total. Las actas positivas ascendieron a 947, que representan un 2,88% del total, que distribuidas por provincias son 400 de Alicante, 133 de Castellón y 414 de Valencia.

Los tipos de infracción se concretan en los siguientes: adulteración y fraude en la calidad, fraude en el peso, transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones.

En cuanto a las actas positivas, excepto las que se refieren a otras infracciones, la mayoría fueron sobre normalización y condiciones de venta, con 204 actas.

Cuadro III.6.6

SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2017

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Adulteración y fraude en la calidad	9			9
- Fraude en el peso				
- Transacciones comerciales	15	1	5	21
- Precios	2			2
- Normalización y condiciones de venta	124		80	204
- Otras infracciones	250	132	329	711
Total Actas Positivas	400	133	414	947
Actas Negativas	10.148	10.397	11.202	31.747
Actas de Tomas Muestras	48	26	61	135
Total Actas	10.596	10.556	11.677	32.829

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.7 incorpora el número total de los expedientes sancionados durante el año 2017 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 539, con un importe de sanción de 975.336 euros, frente a los 519 expedientes y 1.447.656 euros de sanción del año 2016. Del total de los 539 expedientes sancionados, 430 fueron sanciones leves y 109 sanciones graves. Al desglosar por provincias, en Alicante hubo 171 expedientes sancionados, con un importe global de 366.554 euros, 121 en Castellón, con 167.000 euros y 247 en Valencia, con 441.782 euros.

Los tipos de infracción de estos expedientes sancionadores fueron los siguientes: adulteración y fraude en la calidad; hojas de reclamaciones; cláusulas abusivas; incumplimiento de requerimiento; incumplimiento de servicios de atención al cliente; transacciones comerciales; precios; normalización y condiciones de venta; prácticas desleales; garantías; etiquetado y otras infracciones.

En 2017, la mayoría de expedientes se recogen en el apartado denominado "Otras infracciones" con 159 expedientes y un importe de 333.601 euros. A continuación, las infracciones por incumplimiento de requerimiento, con 116 expedientes y un importe de 152.105 euros. Por número de expedientes aparecen a continuación las infracciones por etiquetado con 68 expedientes, y las infracciones por incumplimiento del servicio de atención al cliente, con 62 expedientes sancionados en la Comunitat Valenciana. Por importe, después de "Otras infracciones" y de las infracciones por incumplimiento de requerimiento,

aparecen las infracciones por cláusulas abusivas, con 81.242 euros de sanciones, y las infracciones por etiquetado, que recogen un importe de 76.900 euros.

En definitiva, en el año 2017, tanto por número de expedientes como por importe de la sanciones, las mayores cuantías corresponden al apartado de “Otras infracciones”. Como tales se incluyen las infracciones no mencionadas expresamente en los puntos anteriores, por ejemplo, las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación respecto a las referidas demandas; la resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, la manipulación y el suministro de información inexacta o incompleta; etc.

Cuadro III.6.7

SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2017

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Adulteración y fraude en la calidad	1	7.000			4	12.200	5	19.200
- Hojas de reclamaciones	4	2.700			9	5.640	13	8.340
- Cláusulas abusivas	3	14.006			14	67.236	17	81.242
- Incumplimiento de requerimiento	58	86.400	4	5.200	54	60.505	116	152.105
- Incumpl. serv. atención al cliente	27	47.000			35	24.500	62	71.500
- Transacciones comerciales					1	2.000	1	2.000
- Precios	7	12.406			3	3.000	10	15.406
- Normalización y cond. de venta	23	52.056	9	5.400	15	18.020	47	75.476
- Prácticas desleales	5	32.018			14	69.620	19	101.638
- Garantías	14	29.528			8	8.400	22	37.928
- Etiquetado	7	22.100			61	54.800	68	76.900
- Otras infracciones	22	61.340	108	156.400	29	115.861	159	333.601
Total Sancionados	171	366.554	121	167.000	247	441.782	539	975.336
Sancionados leves	136	216.350	111	120.000	183	183.244	430	519.594
Sancionados graves	35	150.204	10	47.000	64	258.538	109	455.742
Sancionados muy graves								

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum.

En cuanto al apoyo financiero y ayudas económicas al consumo en la Comunitat Valenciana, la Resolución de 16 de mayo de 2017, del director general de Comercio y Consumo convocó las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía para el ejercicio 2017. Las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía se aprobaron por Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

En el Cuadro III.6.8 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2017, con las actuaciones subvencionadas y el importe asignado.

En nuestra Comunidad, en el año 2017, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 72, con un importe de subvención total de 846.144 euros, lo que representa un 4,35% de acciones más que el año pasado y un aumento del 11,62% del importe de la ayuda global, sobre las 69 acciones y los 758.042 euros del año anterior.

Como en años anteriores, en 2017, desde la Direcció General de Comerç i Consum, la mayor cifra de ayudas se destinó a las federaciones y asociaciones de consumidores con 14 acciones (13 el año anterior) y 550.727 euros (499.073 euros el año anterior). Entre estas destacan las ayudas a las asociaciones de consumidores UCCV, AVACU y TYRIUS con 100.000 euros a cada una de ellas; a FACUA con 61.206 euros y a ADICAE con 34.933 euros.

Las corporaciones locales tuvieron en 2017 un total de 58 actuaciones subvencionadas (56 el año anterior) con 295.417 euros (258.969 euros el año anterior). Entre estas destaca la ayuda al Ayuntamiento de Alicante con 38.200 euros, el de Castellón de la Plana, con 20.030 euros, la Mancomunitat L'Horta Nord, con 16.055 euros y el Ayuntamiento de Santa Pola con 14.025 euros.

Cuadro III.6.8

APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2017

	Actuaciones subvencionadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales	58	295.417,00 €
Ayudas a federaciones y asociaciones	14	550.727,00 €
TOTAL	72	846.144,00 €

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
 Direcció General de Comerç i Consum.

Para finalizar este Capítulo, el Cuadro III.6.9 recoge la información de la red de alertas del año 2017, en el que se observa como la cifra de productos que se

retiraron ascendió a 124.421, con un aumento del 97,95% sobre los 62.855 del año anterior.

En el año 2017 el sector con más productos retirados ha sido el de juguetes con 79.539 productos, con el 63,93% del total, al que le siguió los productos de bricolaje, con 20.717 productos retirados, lo que representa el 16,65% del total; el de calzado con 10.471 productos, que suponen el 8,42%; el de otros productos con 5.981 productos retirados que son el 4,81% del total, y el de iluminación eléctrica, con 5.446 productos que representan el 4,38% del total. En el año 2016, el sector con más productos retirados fue también el de juguetes con 29.636 productos, que representaba el 47,15% y el de puericultura con 13.104 productos retirados, que correspondía al 20,85% del total.

Cuadro III.6.9

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2017

SECTOR	Total	%
Juguetes	79.539	63,93
Productos de bricolaje	20.717	16,65
Calzado	10.471	8,42
Otros productos	5.981	4,81
Iluminación eléctrica	5.446	4,38
Resto sectores	9.455	7,60
TOTAL	124.421	100,00

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Direcció General de Comerç i Consum.

El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana no quiere acabar este Capítulo de la Memoria sin hacer antes una observación respecto a la recogida de datos sobre consumo en la Comunitat Valenciana. En concreto, el CES-CV recomienda que, en la medida de lo posible, se habiliten los mecanismos necesarios (modificando la hoja de reclamaciones u otros formularios, por ejemplo) para poder disponer de datos desagregados por género.